



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Comunicación de Progreso Banco Nacional de Bolivia S.A. Noviembre de 2010

Fundado
1872

BNB
1

BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

CONTENIDO

I. Introducción

- Declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial y sus 10 principios.....4
- Perfil institucional.....5

II. Desempeño

- Acciones tomadas para implementar los 10 principios del Pacto Mundial y los resultados.....7

Anexo

- Índice G3 de la Memoria de Responsabilidad Social 2007- 2009 del Banco Nacional de Bolivia. S.A.....19



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

I. INTRODUCCIÓN

Declaración de apoyo continuo al Pacto Mundial y sus 10 principios



Como Gerente General del Banco Nacional de Bolivia S.A. - BNB, deseo ratificar el compromiso voluntario que nuestra institución ha asumido frente a la difusión e implementación de los 10 principios del Pacto Global que forman parte intrínseca de nuestro modelo de gestión administrativa y estratégica.

Con gran satisfacción, por tercer año consecutivo, presentamos la Comunicación de Progreso del BNB que da cuenta de los principales avances del periodo noviembre 2009 a noviembre 2010 y de los impactos positivos generados.

Estamos convencidos que una gestión estable y armoniosa entre lo económico, social y ambiental, es una condición indispensable para asegurar la subsistencia y el éxito empresarial en el tiempo. Por ello, venimos implementando, en el marco de nuestro Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, una serie de acciones y actividades enmarcadas en programas específicos en beneficio de los grupos de interés identificados como prioritarios por nuestra organización: los colaboradores, los clientes, los accionistas y las comunidades en situación de vulnerabilidad.

En lo que respecta al desempeño del banco en el ámbito social, de cara a nuestros funcionarios, seguimos con la implementación del proyecto denominado "Primero tu salud", que, en su segunda etapa, ha arrojado un diagnóstico nítido del estado de salud del 88% de nuestros colaboradores y que nos servirá para elaborar el plan de acción 2011 que persigue fomentar la vida sana y equilibrada de los mismos.

En el mismo orden de cosas, el banco se ha destacado por realizar un aporte al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (Pyme) bolivianas, mediante su

programa de capacitación continua "Capacitación Crecer Pyme", en el que, desde el 2008 a la fecha, se han capacitado en gestión empresarial a más de 2.300 clientes Pyme, fortaleciendo de esa manera a ese sector empresarial.

Como una experiencia inédita en nuestro país y cumpliendo conscientemente con el rol de buen ciudadano corporativo, por segundo año consecutivo, mediante una alianza estratégica con la Fundación Special Olympics Bolivia (SOB), trabajamos continuamente en beneficio de las personas de con discapacidad intelectual de Bolivia. Hemos logrado integrar el concepto de voluntariado corporativo a nuestra cultura organizacional; cerca a 900 funcionarios son voluntarios y orgullosos "fans" del movimiento mundial de Olimpiadas Especiales, quienes junto a SOB participan de varias actividades organizadas en beneficio de estas personas. El éxito de este programa hace que nos sintamos orgullosos de aportar a la generación de una sociedad más justa e inclusiva.

En cuanto al desempeño ambiental –en virtud al compromiso del banco con el medio ambiente– se tomaron medidas tendientes a reducir el impacto que pudiese tener nuestra actividad sobre él, como la concientización del personal sobre el cuidado del entorno natural, el uso responsable de los recursos naturales y la disminución en la utilización de los insumos. Además en octubre de 2010, se implementó el programa Desafío Ahorra y Regala DAR que pretende generar conciencia en los funcionarios sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y crear el hábito del uso responsable de los recursos.

Estamos conscientes que la implementación de los 10 principios del Pacto Global es un proceso de largo plazo y de mejora continua, por ello, los hemos incorporado en las bases de nuestra estrategia de gestión lo que asegura su implementación permanente y difusión como parte de nuestros valores institucionales.

Pablo Bedoya
Gerente General,
Banco Nacional de Bolivia S.A.

Perfil institucional

El 4 de marzo de 1872 en medio de aires de crecimiento y desarrollo, el señor Mariano Peró, destacado hombre de empresa y visionario, emprende con otras personalidades de la época la que sería una gran obra: el Banco Nacional de Bolivia S.A. El banco fue fundado en esa fecha en la ciudad de Sucre, capital de la república, con doble domicilio legal en Cobija, ciudad portuaria ubicada en el antiguo litoral boliviano, y en Valparaíso, Chile.

Desde entonces, luego de 138 años de trayectoria, el banco se ha constituido como un destacado colaborador del desarrollo de Bolivia y de su gente en todos los campos: en el financiamiento de importantes emprendimientos industriales, comerciales, de servicios y personales; en el fortalecimiento del comercio internacional; en el fomento a las inversiones; en el desarrollo e implementación de tecnología de vanguardia; en la formación permanente de recursos humanos; y en la gestión de sus impactos socio-ambientales.

Bajo la forma jurídica de Sociedad Anónima, el BNB es el segundo banco privado más grande de Bolivia. La cartera de créditos está distribuida en todos los sectores de la economía; el BNB es un banco para la gran empresa, para los pequeños y medianos empresarios y para las personas.

Cientos de miles de clientes en todo el país avalan la trayectoria institucional de una de las empresas de Bolivia con mayor trayectoria. El banco está presente en ocho de los nueve departamentos de Bolivia, con ocho sucursales y 32 agencias. Sus oficinas se destacan por su infraestructura funcional, por la comodidad para los clientes, por la tecnología de última

generación incorporada a cada una de ellas, por la seguridad física brindada para clientes y colaboradores, por su imagen corporativa y por sus convenientes ubicaciones.

Cuatro familias de productos y servicios constituyen la propuesta comercial: la Banca de Negocios y Préstamos, que incluye los productos crédito para empresas y personas; la Banca de Servicios, Inversiones y Cuentas; la Banca Internacional; y la Banca Electrónica. Los pequeños y medianos empresarios encuentran en el banco la mejor alternativa para sus operaciones bancarias. Con mucho éxito, en septiembre de 2010 el banco lanzó al mercado la línea de negocios “Banca Joven”, mediante la cual se conformó una propuesta de productos y servicios para bancarizar a una población específica de 18 a 30 años que tradicionalmente ha sido desatendida por las instituciones del sistema bancario.

A noviembre de 2010, el BNB cuenta con 1.308 colaboradores, para quienes procura oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional en un saludable y adecuado ambiente de trabajo.

Para el BNB, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte de la gestión estratégica del negocio. En efecto, el banco cree firmemente en maximizar los impactos positivos y minimizar los impactos negativos del giro de su actividad en la sociedad, a través de un conjunto de actividades y acciones que efectúa en busca de la generación de valor sostenible para todos sus grupos de interés.

Luego de años de esfuerzo, compromiso y de mucho trabajo, el BNB es una de las instituciones más sólidas de Bolivia.

VISIÓN

“Ser un banco comprometido con la excelencia, que brinde servicios financieros integrales y de alta calidad, convirtiéndose en la mejor inversión para sus accionistas, y el mejor lugar de trabajo para sus empleados”.

MISIÓN

“Generar valor”

- **Para los clientes:** Convirtiéndolos en socios estratégicos y satisfaciendo sus necesidades con productos de calidad, servicio oportuno, asistencia permanente y orientación profesional.
- **Para los accionistas:** Velando por la solvencia, rentabilidad y valor del banco.
- **Para la sociedad-comunidad:** Contribuyendo activamente al desarrollo y progreso del país, a través de programas y proyectos en beneficio de la sociedad.
- **Para los colaboradores:** Ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento en un ambiente adecuado de trabajo.

VALORES

La actividad diaria del BNB está arraigada en una serie de valores institucionales que sirven de preceptores en el accionar de todas las personas que lo integran.

Integridad. El BNB construye cimientos de confianza. Más allá del cumplimiento de las leyes, del código de conducta y de las normas internas, el banco promueve y exige absoluta honestidad a todos sus colaboradores para que no se vulneren los principios éticos y morales que rigen su accionar.

Transparencia. Todo el actuar del banco se consume con claridad, sin esconder ningún hecho y poniendo a disposición de los interesados, mediante canales de comunicación establecidos, toda la información requerida de manera oportuna.

Verdad. El banco fundamenta su obrar en el principio de la veracidad. La verdad es el reflejo certero y auténtico de los hechos; la conformidad de lo que se comunica y se hace con la realidad de los sucesos.

Equidad. Representa el trato justo e igualitario al que todos tienen derecho. Implica el respeto a la diversidad de los distintos colectivos en orden de procurar una sociedad en la que las personas se reconocen como iguales en términos de oportunidades y reciben lo que les corresponde.

Responsabilidad. El BNB tiene la capacidad de responder por sus actos y decisiones, por los recursos utilizados y por los resultados emergentes del desempeño de las funciones encomendadas. Da cuenta del impacto de sus operaciones.

Respeto a las personas. Para el BNB las personas están por encima de todo. Por ello, su relación con los grupos de interés se basa en el respeto de la dignidad, de los derechos humanos que son inalienables e inviolables, y de los derechos laborales.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

II. DESEMPEÑO

Acciones tomadas para implementar los 10 principios del Pacto Mundial y los resultados.

Las empresas deberán apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Compromiso

El Banco Nacional de Bolivia S.A., como base de su accionar promueve el respeto de los Derechos Humanos. Este compromiso se manifiesta en la gestión interna guiada por un código de conducta y por políticas institucionales, y de forma externa a través de iniciativas sociales que proactivamente promueven el respeto de los derechos humanos de las comunidades más vulnerables.

Sistemas

El BNB cuenta con un conjunto de disposiciones (Código de Ética, Reglamento Interno, Política de Recursos Humanos, lineamientos políticos sostenibilidad) que le permiten gestionar sus actividades de manera alineada a los derechos humanos.

Acciones Permanentes

✓ Difusión del código de ética y reglamento interno.

✓ Aplicación de políticas de administración de personal que velan por que la institución cumpla con la obligaciones del Sistema de Seguridad Social establecido en Bolivia, de tal manera que se asegure un ambiente laboral saludable y seguro.

✓ Sistema integral de gestión por competencias. Este sistema se basa en un modelo de competencias que tiene como propósito alinear a las personas que integran la institución con los objetivos organizacionales, entendiendo por competencia a las características de la personalidad, habilidades, destrezas y conocimientos de las personas que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Este sistema está conformado por cuatro subsistemas, a saber: Subsistema de Reclutamiento y Selección. Subsistema de Capacitación y Desarrollo. Subsistema de Motivación e Incentivos. Subsistema de Evaluación y desempeño.

✓ Política salarial. De acuerdo a la escala salarial del banco, el salario mínimo pagado al personal que inicia sus actividades en la entidad a noviembre 2010 es 3.24 veces mayor que el salario mínimo nacional.

✓ Alianza BNB & Special Olympics Bolivia. El Banco Nacional de Bolivia S.A., como buen ciudadano corporativo, tiene el compromiso de maximizar el impacto de su contribución a grupos sociales vulnerables, mediante el voluntariado de sus colaboradores y de su apoyo institucional.

En virtud a dicho compromiso, por segundo año consecutivo, mediante una alianza estratégica con la fundación Special Olympics Bolivia (SOB), se encuentra trabajando en la inclusión social y el respeto para las personas con discapacidad intelectual con miras a mejorar su calidad de vida a través del deporte y otras iniciativas en su beneficio. Este trabajo se realiza a partir del voluntariado corporativo de más de 900 funcionarios del BNB y el apoyo institucional de la organización, que se traduce en el tiempo de los principales ejecutivos y un aporte económico que se realiza para asegurar el éxito de este movimiento social. La alianza ha dado grandes resultados tanto para la organización como para el banco.

✓ Capacitación BNB Crecer Pyme. Con el programa gratuito de capacitación anual para Pymes, impulsado por el BNB, a la fecha se han capacitado a más de 2.300 clientes Pyme en gestión empresarial de negocios.

Acciones 2010 *nuevas!*

- ✓ **Elaboración de un modelo de sostenibilidad que definen el marco de actuación del BNB.** El modelo se sustenta en los principios de la Responsabilidad Social Empresarial definidos por la ISO 26000, los principios del Pacto Global, los valores del BNB, los compromisos asumidos por el banco hacia sus principales grupos de interés, las áreas de intervención definidas y la gestión de los impactos más relevantes.
- ✓ **Implementación del Proyecto Primero tu salud:**. Desde la gestión 2009 el BNB viene implementando el programa denominado Primero tu Salud. Este tiene la finalidad de anticipar, prevenir y minimizar los posibles riesgos que puedan impactar en la salud de sus colaboradores y también de mejorar su calidad de vida. En una primera fase se inicio con la “semana de la salud”, consistente en charlas informativas y preventivas en cuanto al cuidado de la salud. La segunda fase, ejecutada de mayo a octubre de 2010, consistió en un diagnóstico médico que permitió conocer el estado de salud de más del 88% de los funcionarios del BNB, haciendo posible pasar a la tercera fase de elaboración de un plan de acción que permitirá atenuar los riesgos de salud de su personal identificados.
- ✓ **Lanzamiento del Boletín informativo BNB RSE el espíritu del banco.**
- ✓ **Lanzamiento del producto “Banca Joven”.**

Con este producto se logró bancarizar a más de 13.000 personas entre los 18 a 30 años, brindando de esta manera servicios financieros a un sector de la población boliviana que no contaba con acceso a un servicio financiero exclusivo.

- ✓ **Alianza BNB & Fundación Trabajo Bolivia** mediante el cual se promueve el emprendedor de los jóvenes bolivianos.

Desafíos 2011

- ✓ **Elaboración de una política de sostenibilidad.**
- ✓ **Introducir un módulo de capacitación anual que comprende las siguientes temáticas: ética organizacional, lucha contra la discriminación y sostenibilidad.**
- ✓ **Lanzamiento del Concurso “BNB Desarrollo” para identificar y cofinanciar proyectos sociales que respondan a las necesidades de las comunidades más vulnerables.**
- ✓ **Elaborar un sistema de gestión de salud para los funcionarios.**
- ✓ **Generar una rueda de negocios para los clientes Pyme.**
- ✓ **Pyme en la gestión empresarial de negocios.**



Fundado
1872

BNB
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA

DERECHOS HUMANOS

Compromiso

El Banco Nacional de Bolivia S.A., como base de su accionar respeta y promueve respeto de los Derechos Humanos y no tiene constancia de mantener relaciones con empresas o personas que los vulneren o que sean cómplices de esta trasgresión. El BNB manifiesta su compromiso de avanzar en todo cuanto supongan mecanismos para la detección y prevención de estas situaciones.

Principio 2

Las empresas deberán asegurarse de no ser cómplice en el abuso de los derechos humanos.

Desafíos 2011

- ✓Elaboración de una política y normativa interna contra todo tipo de discriminación.
- ✓Elaborar un diagnóstico de la cadena de valor del BNB y entablar una mesa de diálogo con los proveedores que representen riesgo en cuanto al trabajo infantil, trabajo forzoso u otro tipo de violación a los derechos humanos.

Compromiso

El Banco Nacional de Bolivia respeta y promueve el derecho inalienable de la asociación en sindicatos y reconoce el derecho a la negociación colectiva.

Sistemas

El Reglamento Interno del banco reconoce y garantiza el derecho de sindicalización y organización de sus trabajadores, como medio de defensa, representación, asistencia, educación y cultura. De igual manera se reconoce la vigencia plena del fuero sindical. A noviembre del 2010 35% de los funcionarios se halla sindicalizado.

Es política de la organización mantener comunicación permanente con los representantes del personal y el sindicato, dentro del marco de la Ley y el respeto a los derechos de los trabajadores.

Acciones Permanentes

Cada año los representantes del sindicato de trabajadores del BNB se reúnen con el plantel ejecutivo del banco para evaluar la situación del personal sindicalizado y establecer las condiciones generales para el año venidero.

Principio 3

Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva..

Las empresas deberán eliminar el trabajo forzoso y obligatorio

Compromiso

El Banco Nacional de Bolivia apoya la abolición del trabajo forzoso y obligatorio.

Sistemas

Todas las actividades relativas al giro del negocio dentro del BNB se realizan en el marco del respeto al derecho de libertad en toda su expresión. Sin embargo, el entorno sociocultural del país podría dar lugar a que tales situaciones se presenten en nuestra cadena de valor, por ello se han planteado la realización de algunas actividades en el 2011 en procura de evitar esta situación.

Desafíos - 2011

✓Elaborar un diagnóstico de la cadena de valor del BNB y entablar una mesa de diálogo con los proveedores que representen riesgo en cuanto al trabajo infantil, trabajo forzoso u otro tipo de violación a los derechos humanos.

DERECHOS LABORALES

Principio 5

Las empresas deberán abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Compromiso

El Banco Nacional de Bolivia apoya la abolición del trabajo infantil y manifiesta su compromiso de trabajar en la detección de cualquier manifestación de esa índole interna o en su cadena de valor.

Sistemas

No es política del BNB el contratar a menores de 18 años. Sin embargo, el entorno sociocultural del país podría dar lugar a que tales situaciones se presenten en la cadena de valor, por ello se ha planteado la realización de algunas acciones que coadyuvaran a identificar y evitar tales situaciones.

Desafíos - 2011

- ✓Elaborar un diagnóstico de la cadena de valor del BNB para identificar a los proveedores que presentan riesgos relativos a la contratación de menores de edad.
- ✓Incluir una cláusula en las contrataciones que prohíba que los proveedores contraten a menores de edad o bien realicen estas conforme a lo que establece la ley boliviana sobre el contrato de aprendizaje para niños de 14 años.

DERECHOS LABORALES

Principio 6

Las empresas deberán eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Compromiso

Por principio, el BNB apoya la eliminación de prácticas discriminatorias en materia de empleo y ocupación.

Sistemas

Sistema de reclutamiento y selección de personal, dotar al BNB de recursos humanos con idoneidad profesional e integridad personal, eliminando todo tipo de discriminación.

Acciones Permanentes

Todas las contrataciones que se realizan en la BNB son realizadas bajo es sistema de reclutamiento y selección de personal.

Desafíos 2011

✓Elaboración de una política y normativa interna contra todo tipo de discriminación.

MEDIO AMBIENTE

Compromiso

El BNB asume como parte de su cultura interna el respeto por el medio ambiente, comprometiéndose a:

- Articular proyectos y programas de mejora continua que contribuyan a esa premisa y a la promoción del cuidado del medioambiente.
- Establecer procedimientos y objetivos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos y el cumplimiento de leyes ambientales.
- Difundir y promover conductas responsables y respetuosas con el medio ambiente.

Sistemas

Política de uso eficiente de los recursos en la institución es el resultado de una nueva conciencia medioambiental orientada a responder a preocupaciones de relevancia social, como el cambio climático, los desastres naturales y el incremento de la contaminación.

Acciones permanentes

✓Para el banco, la optimización de los gastos de administración (entre ellos los gastos de electricidad, agua y papel) tiene una importancia fundamental, por ello mediante un sistema denominado “Spring” realiza el monitoreo permanente y sistemático de los gastos en agua, electricidad y papel, de manera tal de medirlos, controlarlos y racionarlos.

Acciones 2010 nuevas!

✓Implementación del Programa **Desafío ahorra y regala “Dar”**, que tiene una doble finalidad. Por una parte, a través de una campaña de comunicación se pretende generar conciencia en los funcionarios sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y crear el hábito del uso responsable de los recursos como el agua, la electricidad, el teléfono y el papel, para racionalizarlos y para cumplir con el compromiso institucional de *“difundir y promover conductas responsables y respetuosas con el medio ambiente”*.

Principios 7 y 8

- Las empresas deben apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.**
- Las empresas deberán promover mayor responsabilidad medioambiental.**

Por otra parte, el proyecto ha sido concebido para motivar el espíritu de ayuda humanitaria de los funcionarios del banco, de tal manera que, del total de ahorro que logrado el consumo de agua, electricidad, teléfono y papel en cada oficina del banco donde laboran, el 50% es destinado a una causa social u obra de beneficencia que el conjunto de los miembros de la oficina escoja.

Próximos desafíos 2011

- ✓Elaboración una decálogo del Medio Ambiente.
- ✓Diagnóstico de la huella ecológica del BNB.
- ✓Convenio con la fundación Recicla Ahora.
- ✓Convenios con otras entidades para gestión residuos.
- ✓Relanzar el programa DAR y ampliar su llegada a las familias de funcionarios, clientes y proveedores.

Es tiempo de **BNB Dar**
Desafío ahorra y regala



ahorra energía

Evitemos usar el ascensor
entre pisos consecutivos
Subir y bajar caminando
es saludable y ahorra energía

BNB RSE
EL CAPITAL DEL BIEN

Es tiempo de **BNB Dar**
Desafío ahorra y regala



ahorra agua

El agua es un recurso vital
y no renovable
No la desperdicias

BNB RSE
EL CAPITAL DEL BIEN



Es tiempo de **BNB Dar**
Desafío ahorra y regala



Para cambiar el mundo
hay que empezar por casa.

Con BNB DAR tenemos la oportunidad
de procurar un mundo mejor
para nuestros hijos.

Cuidemos los recursos naturales.

BNB RSE
EL CAPITAL DEL BIEN

Es tiempo de **BNB Dar**
Desafío ahorra y regala



ahorra papel

Para elaborar una hoja de papel
se necesitan 10 litros de agua
Usa ambas caras de la hoja

BNB RSE
EL CAPITAL DEL BIEN

ANTICORRUPCIÓN

Compromiso

El Banco Nacional de Bolivia S.A. desarrolla sus actividades en el marco del comportamiento moral dictado por sus valores y principios y rechaza toda forma de corrupción, de igual manera trabaja activamente para evitar ser usado para fines ilícitos.

Sistemas

El Código de Ética del BNB incluye un acápite relacionado a los Pagos y Ventajas Inapropiados. Además, es política del BNB no utilizar fondos ni recursos de la institución para fines que no sean éticos, y no implicarse en la práctica de la compra de privilegios o beneficios especiales mediante cualquier pago inapropiado.

El BNB cuenta con una Unidad de Cumplimiento cuya misión es la detección, monitoreo y prevención de actividades relacionadas la legitimación de ganancias ilícitas, para evitar que el banco sea utilizado como un medio para concretar esas actividades.

Acciones permanentes

- ✓ Utilización del sistema ESPIA desde el año 2006 para monitorear las transacciones y controlarlas.
- ✓ Adecuación constante de las normas y políticas de Prevención de Lavado de Dinero, Conozca su cliente.
- ✓ Capacitación permanente de todo el personal en prevención y lavado de dinero.

Principio 10

Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Anexo

Índice G3 de la Memoria de Responsabilidad Social 2007- 2009 del Banco Nacional de Bolivia. S.A

Evaluación de la MRSE del BNB 2007-2009 en base a criterios del G3

El Banco Nacional de Bolivia S.A. declara que la presente Memoria de Responsabilidad Social Empresarial está en el nivel de calificación "B". Además la MRSE del BNB a solicitud propia del banco, ha sido auditada por la consultora PricewaterhouseCoopers S.R.L., que ha evaluado y verificado su contenido, acreditando de esta manera que la MRSE se encuentra en el nivel "B+."



	Nivel	C	C+	B	B+	A	A+
		<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> No Aplica NA Totalmente Validado TV Parcialmente Validado PV No Validado NV </div>					
Obligatorio	Auto declaración			✓			
	Auditado por tercero				✓		
	Auditado por GRI						
Opcional							

Índice GRI

Parte I Contenidos básicos : Información del perfil						
1	Estrategia y análisis	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	15-17	TV			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	15-17	TV			
2.	Perfil de la Organización	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
2.1	Nombre de la organización	1	TV			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	22 70-73	TV			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	42 Anexo1	TV			BNB S.A. ha presentado cambios en la estructura con la reasignación de responsabilidades de RSE a un cargo ejecutivo.
2.4	Localización de la sede principal de la organización	21 Anexo2	TV			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	22-23	TV			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	22	TV			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	23 69	TV			
2.8	Dimensiones de la organización informante:					
	• Número de empleados.	51	TV			El número de funcionarios fue determinado en base a las planillas de las gestiones 2007, 2008 y 2009.
	• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público).	118	TV			
	• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado).	118	TV			
	• Cantidad de productos o servicios prestados.	22 70-72	TV			
	• Total activos.	118	TV			

	<ul style="list-style-type: none"> • Propietario efectivo (incluida su identidad y porcentaje de los principales accionistas). 	123-124	TV		
	<ul style="list-style-type: none"> • Desglose por país/región de lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Ventas/ingresos por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales. - Costes por países/regiones que constituyan un 5% o más de los ingresos totales. - Empleados. 	-	N/A		
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	-	TV		BNB S.A. ha presentado cambios en la estructura con la reasignación de responsabilidades de RSE a un cargo ejecutivo.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	35	TV		

3.	Parámetros de la memoria	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
----	--------------------------	--------	----------------------	------------------------	---------------	------------

Perfil de la memoria

3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo: ejercicio fiscal, año calendario).	15	TV			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	38	TV			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	15	TV			BNB S.A. publicará la MRSE cada dos años.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	2	TV			

Alcance y cobertura de la memoria

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria:					
	<ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad. 	3 23	TV			
	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. 	37	TV			
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. 	40	TV			
3.6	Cobertura de la memoria (p. Ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Anexo 2	TV			El presente documento cubre las actividades del BNB S.A. y reporta la gestión de su relación con sus principales grupos de interés.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	-	TV			El presente documento cubre las actividades del BNB S.A. y reporta la gestión de su relación con sus principales grupos de interés.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	-	TV			No aplica. El BNB S.A., no cuenta con joint ventures.

3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	112	TV			BNB S.A. ha utilizado los protocolos de los indicadores definidos por GRI.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión, (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	-	TV			No aplica. No hubo reexpresión de información pertinente a la memoria anterior.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	-	TV			El alcance del presente documento reporta el desempeño social, ambiental y económico del banco en relación a sus principales grupos de interés. Por otra parte, se ha aplicado con mayor rigidez la guía para la elaboración de memorias GRI.

Índice del contenido GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	133-141	TV			
------	---	---------	----	--	--	--

Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	9	TV			
------	--	---	----	--	--	--

4.	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
----	--	--------	----------------------	------------------------	---------------	------------

Perfil de la memoria

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	27-31	TV			
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	27 29-33	TV			El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la institución.
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	29-31	TV			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	53 125	TV			

4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	-	TV			En el año 2009 el BNB S.A. implementó un sistema de remuneración variable.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	-	TV			El BNB S.A. cuenta con procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno. Sin embargo, los mismos no han sido desarrollados en este documento.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	-	TV			El BNB S.A. cuenta con procedimientos para determinar la capacidad y experiencia del máximo órgano de gobierno. Sin embargo, los mismos no han sido desarrollados en este documento.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	25-26	TV			
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	28	TV			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	28	TV			La Junta de Accionistas del BNB S.A. considera y aprueba anualmente el desempeño de la empresa y de sus órganos de administración.

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	-	TV			BNB S.A. tiene procedimientos en materia de gestión de riesgo.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	84 99	TV			BNB S.A. esta suscrito al Pacto Global.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	34	TV			

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	41	TV			
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	40	TV			

4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	41	TV			
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	-	TV			El BNB. S.A. cuenta con canales de comunicación con sus grupos de interés y ha respondido a las inquietudes de los mismos.

Parte II Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

1	Dimensión Económica	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
---	---------------------	--------	----------------------	------------------------	---------------	------------

Desempeño Económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad o acción social, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a administraciones públicas.	119-120	TV			El BNB S.A. realiza aportes económicos voluntarios en beneficio de la comunidad, los cuales no se mencionan en el texto de esta memoria.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	61 - 62	TV			
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	125	N/A			

Presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	56	TV			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	33	TV			

2.	Dimensión ambiental	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
----	---------------------	--------	----------------------	------------------------	---------------	------------

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	112		TV		La memoria no reporta esta información por peso y volumen, si lo hace en términos monetarios.
-----	--	-----	--	----	--	---

Energía

EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (expresado en GJ).	111		TV		La memoria no reporta esta información en medida GJ, si lo hace en términos monetarios. No se ha cuantificado el consumo de energía eléctrica de los cajeros automáticos.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia (expresado en GJ).	111-112		TV		La memoria no reporta esta información en medida GJ, si lo hace en términos monetarios.

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes (expresado en m³)	110		TV		La memoria no reporta esta información en medida m³, si lo hace en términos monetarios.
-----	---	-----	--	----	--	---

3	Dimensión Social	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
---	------------------	--------	----------------------	------------------------	---------------	------------

3.1 Prácticas laborales y ética de trabajo

Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	51-52	TV			El número de funcionarios fue determinado en base a las planillas de las gestiones 2007, 2008 y 2009.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	51-53 55		TV		El BNB S.A. reporta el índice de rotación de empleados (IR) del total de los funcionarios.

Relaciones empresa trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	53	TV			El número de funcionarios fue determinado en base a las planillas de las gestiones 2007, 2008 y 2009.
-----	--	----	----	--	--	---

Salud y seguridad en el trabajo

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	-		TV		El banco tiene un registro de absentismo injustificado. Las tasas son las siguientes (expresadas en minutos por persona): 2007= 18; 2008=14; 2009=17
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	63-64	TV			El BNB S.A. ejecuta programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos a la salud que se aplican a sus funcionarios.

LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	53	TV			Los acuerdos con el sindicato se rigen a la normativa del Seguro Social Obligatorio en lo que se refiere a la salud de los funcionarios.
-----	---	----	----	--	--	--

Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	58-59	NV			La información sobre la cantidad de horas de formación existe. Por motivos de la forma de registrar la información por parte del banco, no ha sido posible validar este indicador.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	60	TV			

Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	29 - 31 53 - 54	TV			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	55	TV			

3.2 Derechos humanos

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	53	TV			El BNB S.A. reconoce el derecho a la libertad de asociación en su Reglamento Interno.
-----	--	----	----	--	--	---

3.3 Sociedad

Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	78	TV			El 100% de las unidades del negocio son analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	78	TV			Al 2007: 21% de ejecutivos capacitados y 79% de cargos operativos capacitados. Al 2008: 15% de ejecutivos capacitados y 85% de cargos operativos capacitados. Al 2009: 16% de ejecutivos capacitados y 84% de cargos operativos capacitados.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	78	TV			No se presentaron incidentes de corrupción en el BNB S.A.

Cumplimiento de competencia desleal

S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		N/A			No hubo acciones legales relacionadas a prácticas monopolísticas debido a que la banca se encuentra regulada por la ASFI.
-----	--	--	-----	--	--	---

3.4 Responsabilidad sobre productos

Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	70 - 71	TV			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	74 - 75	TV			

Comunicaciones de marketing

PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	-	TV			No hubo ningún incidente fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, publicidad, promoción o patrocinio.
-----	--	---	----	--	--	--

Privacidad del cliente

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	76	TV			Durante el periodo 2007 - 2009 BNB Sarc registro un total de 10 redamos respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes ninguno de estos fue debidamente fundamentado.
-----	---	----	----	--	--	---

Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	120	TV			El BNB S.A. no pagó multas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.
-----	--	-----	----	--	--	---

4	Suplemento sectorial para servicios financieros	Página	Totalmente reportado	Parcialmente reportado	No disponible	Comentario
---	---	--------	----------------------	------------------------	---------------	------------

Cartera de productos

FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	73		TV		
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocios.	73		TV		

Cartera de productos

FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocios según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	22 73	TV			
-----	---	----------	----	--	--	--

SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS UTILIZADAS			
Dimensiones GRI		Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Social	
EC	Desempeño Económico	RSC	Responsabilidad Social Corporativa
EN	Desempeño Ambiental	INT	Desempeño Social Interno
LA	Desempeño Laboral	SOC	Desempeño frente a la sociedad
HR	Desempeño en Derechos Humanos	RB	Banca Minorista
SO	Desempeño social		
PR	Responsabilidad sobre productos		

Nombre de la entidad: Banco Nacional de Bolivia S.A.

Dirección web: www.bnb.com.bo

Alto cargo: Pablo Bedoya, Gerente General

Fecha de adhesión: 14 noviembre de 2006

Sector: Servicios financieros

País en el que opera: Bolivia

Día de publicación del Informe: 29 de noviembre de 2010

Responsable: Patricio Garrett / Carolina Linares

Contacto: pgarrett@bnb.com.bo o ilinares@bnb.com.bo